

カスタマーハラスメントに対する基本方針

制定: 2026年7月1日

1. 制定の背景と目的

株式会社ルミエール（以下、「当社」）は、「光（Lumière）のようにお客様の未来を明るく照らすサービスを提供する」という理念のもと、すべての従業員が安心・安全に働き、その能力を最大限に発揮できる環境づくりに努めております。

多くのお客様には日頃より温かいご厚情をいただいておりますが、万が一、一部のお客様による常識の範囲を超えた著しい迷惑行為や不当な要求（カスタマーハラスメント）が発生した場合、従業員の心身の健康が害されるだけでなく、他のお客様への良質なサービスの提供に支障をきたす恐れがあります。

当社は、従業員を守ることが持続可能で質の高いサービスを守る基盤であると考え、カスタマーハラスメントに対する基本方針をここに定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、当社ではカスタマーハラスメントを「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と定義します。

具体的には、以下の行為（これらに限られない）を対象とします。

- **暴力・暴言・威嚇行為**：身体的な攻撃、大声での威嚇、侮辱的な発言、人格を否定する言動。
- **過剰または不当な要求**：規約や法律を超えた金銭補償の要求、提供不可能なサービスの強要、過度な謝罪（土下座など）の要求。
- **時間拘束・執拗な言動**：長時間の電話や居座り、同一内容による繰り返しの不当な問い合わせ。
- **個人への攻撃・プライバシー侵害**：特定の従業員に対する執拗な非難、付きまとい、個人情報のSNS等への無断掲載。
- **信用毀損・業務妨害**：事実と異なる内容での脅迫、他のお客様や店舗への迷惑行為。

3. カスタマーハラスメントへの対応方針

当社は、お客様からの正当なご意見・ご指摘に対しては、真摯かつ迅速に誠意を持って対応いたします。しかし、前述の定義に該当するカスタマーハラスメント行為に対しては、以下の原則に基づき組織全体で厳正に対処します。

① 組織的対応の徹底

従業員個人の判断や責任に委ねることなく、上司や専門部署、経営層が速やかに連携し、組織として一体となり毅然とした態度で対応します。

② サービスの提供拒否および法的措置

悪質なハラスメント行為が認められる場合、それ以上の対応・サービスの提供をお断りいたします。さらに、事態の緊急性や悪質性に応じて、警察への通報や、弁護士等の専門家と連携の上、民事・刑事の両面から法的措置を講じます。

4. 社内における取り組み（従業員保護）

当社は、従業員がカスタマーハラスメントの被害に遭わないよう、また遭ってしまった場合のケアとして、以下の社内体制を整備・強化します。

- **マニュアルの整備と研修の実施**：具体的な対応手順や相談窓口を記載したマニュアルを策定し、定期的な研修を通じて適切な対応力を養います。
- **相談・報告窓口の設置**：被害に遭遇した、あるいは遭遇する恐れがある場合に、速やかに報告・相談できる社内窓口を明確にします。
- **メンタルヘルスケア**：ハラスメントによる心理的負担を軽減するため、産業医や外部専門機関とも連携し、被害を受けた従業員のメンタルサポートを迅速に行います。

5. お客様へのお願い

株式会社ルミエールは、今後ともお客様との信頼関係を第一に考え、より良い商品・サービスを提供できるよう尽力してまいります。従業員の安全と健康を守り、すべてのお客様に安心して快適な環境を提供するため、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

株式会社ルミエール